

CHUẨN ĐẦU RA

NGÀNH/NGHỀ ĐÀO TẠO: QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 51/QĐ-TVC ngày 04 tháng 04 năm 2022
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Nguyễn Văn Trỗi)*

I. TRÌNH ĐỘ ĐÀO TẠO: Cao đẳng

1. ĐỐI TƯỢNG TUYỂN SINH: Tốt nghiệp THPT hoặc tương đương

2. THỜI GIAN ĐÀO TẠO: 2.5 năm

3. NỘI DUNG CHUẨN ĐẦU RA:

3.1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản trị nhà hàng trình độ cao đẳng là ngành, nghề chuyên tổ chức, quản lý và điều hành các hoạt động trong kinh doanh nhà hàng và phục vụ khách ăn uống tại các nhà hàng, khách sạn, khu du lịch, resort cao cấp và các cơ sở kinh doanh ăn uống với các hình thức phục vụ đa dạng phong phú, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Người làm nghề quản trị nhà hàng có các nhiệm vụ: chuẩn bị phục vụ, phục vụ khách theo thực đơn đặt trước (set menu); phục vụ khách ăn chọn món (À la carte), phục vụ khách ăn tự chọn (buffet), phục vụ tiệc (banquet), phục vụ hội nghị, hội thảo, phục vụ khách ăn tại buồng nghỉ (room service), tổ chức phục vụ các hình thức ăn uống khác: ngoài trời, catering, pha chế và phục vụ đồ uống, chăm sóc khách hàng, vệ sinh, an toàn, an ninh trong hoạt động kinh doanh nhà hàng, quản trị marketing nhà hàng, quản trị nhân lực nhà hàng, quản trị cơ sở vật chất, kỹ thuật nhà hàng, quản trị chất lượng dịch vụ nhà hàng, quản trị tài chính nhà hàng, học tập rèn luyện, nâng cao trình độ giao tiếp ngoại ngữ đặc biệt Anh văn các ngoại ngữ khác.

Người lao động có thể làm việc trong các nhà hàng thuộc các khách sạn, khu resort, khu nghỉ dưỡng du lịch từ 1 đến 5 sao hoặc các nhà hàng độc lập với các vị trí từ nhân viên phục vụ trực tiếp, trưởng nhóm nghiệp vụ, trưởng ca, quản lý và các vị trí khác trong nhà hàng. Trong công việc có thể tiến hành độc lập hoặc phối hợp theo nhóm tùy theo yêu cầu cụ thể của công việc cũng như loại hình nhà hàng, loại hình phục vụ.

Để hành nghề người lao động phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe, có ngoại hình phù hợp, đủ kiến thức và hiểu biết chuyên môn, có khả năng giao tiếp ứng xử trong quá trình phục vụ, có đạo đức nghề nghiệp, có khả năng tổ chức và thực hiện các nhiệm vụ của nghề Quản trị nhà hàng.

3.2. Kiến thức

- Xác định được vị trí, vai trò của nhà hàng trong ngành Du lịch và đặc trưng của hoạt động nhà hàng, tác động của nó đối với kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường;

- Phân tích được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các vị trí việc làm trong nhà hàng; mối quan hệ giữa các vị trí công việc trong nhà hàng;

- Phân tích được các quy trình nghiệp vụ tại những vị trí công việc của nhà hàng: phục vụ bàn, pha chế và phục vụ đồ uống, thu ngân, tiếp tân nhà hàng, điều hành nhóm phục vụ, điều hành nhóm bar, điều hành nhóm tiệc và quản lý nhà hàng;

- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu của các bộ phận trong nhà hàng và giải thích công dụng, cách sử dụng của chúng;

- Phân tích được các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn, giải thích được lý do phải tuân thủ các quy định về an ninh, an toàn trong nhà hàng để nhận diện được các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa;

- Mô tả được quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc tại các vị trí điều hành nhóm tại nhà hàng.

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

3.3. Kỹ năng

- Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí việc làm: phục vụ bàn, pha chế và phục vụ đồ uống, thu ngân, tiếp tân nhà hàng, điều hành nhóm phục vụ, điều hành nhóm bar, điều hành nhóm tiệc và quản lý nhà hàng theo tiêu chuẩn của nhà hàng;

- Sử dụng đúng và an toàn các loại trang thiết bị, dụng cụ nhà hàng;

- Xây dựng được các kế hoạch nghiệp vụ như: kế hoạch phân công công việc, kế hoạch nâng cấp chuyên môn nghiệp vụ, kế hoạch mua sắm trang thiết bị, dụng cụ cơ bản;

- Điều hành được nhóm làm việc tại các vị trí việc làm: phục vụ nhà hàng, phục vụ bar, phục vụ tiệc;

- Xây dựng được thực đơn cho khách đoàn, thực đơn À la carte, thực đơn tiệc, thực đơn hội nghị; thay đổi được thực đơn theo mùa;

- Giám sát, kiểm tra, đánh giá kết quả công việc đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn tại các bộ phận của nhà hàng;

- Phân tích, đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của các bộ phận phụ trách và phát hiện ra được các nguyên nhân, đề xuất được các giải pháp nhằm nâng cao kết quả hiệu quả kinh doanh;

- Làm được các loại mẫu biểu, báo cáo, văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của nhà hàng;

- Hướng dẫn kèm cặp kỹ năng tay nghề cho nhân viên; tổ chức ôn luyện nâng cao chất lượng tay nghề phục vụ cho nhân viên;

- Đề xuất ý kiến, hỗ trợ, tuyển dụng nhân sự phục vụ cho nhà hàng;
- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc chuyên môn của ngành, nghề.
- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề;

3.4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chấp hành nghiêm túc nội quy, quy định của nhà hàng;
- Triển khai kế hoạch làm việc, khả năng tổ chức công việc;
- Thực hiện vệ sinh và an toàn trong quá trình phục vụ;
- Thực hiện thao tác chính xác và đúng quy trình;
- Khích lệ, động viên nhân viên hoàn thành tốt công việc;
- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn;
- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong khách sạn.

3.5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Phục vụ bàn;
- Pha chế & phục vụ thức uống;
- Thu ngân;
- Tiếp tân nhà hàng;
- Điều hành nhóm phục vụ.

Tại các nhà hàng độc lập hoặc nhà hàng tại khách sạn từ 1 đến 3 sao:

- Điều hành nhóm Bar;
- Điều hành nhóm tiệc;
- Quản lý nhà hàng.

3.6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Quản trị nhà hàng trình độ cao đẳng có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành, nghề hoặc trong nhóm ngành nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo.

II. TRÌNH ĐỘ ĐÀO TẠO: Trung cấp

1. ĐỐI TƯỢNG TUYỂN SINH: Tốt nghiệp THCS hoặc tương đương

2. THỜI GIAN ĐÀO TẠO: 1.5 năm

3. NỘI DUNG CHUẨN ĐẦU RA:

3.1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản trị nhà hàng trình độ trung cấp là ngành, nghề chuyên phục vụ, điều hành nhóm phục vụ tại các nhà hàng và phục vụ khách ăn uống tại các nhà hàng, khách sạn, khu du lịch, resort cao cấp và các cơ sở kinh doanh ăn uống, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Người làm nghề Nghiệp vụ nhà hàng có các nhiệm vụ chủ yếu sau đây: chuẩn bị phục vụ, phục vụ khách theo thực đơn đặt trước (Set menu); Phục vụ khách ăn chọn món (À la carté), phục vụ khách ăn tự chọn (Buffet), phục vụ tiệc (Banquet), phục vụ hội nghị, hội thảo, phục vụ khách ăn tại buồng nghỉ (room service), tổ chức phục vụ các hình thức ăn uống khác: ngoài trời, catering, pha chế và phục vụ đồ uống, chăm sóc khách hàng, vệ sinh, an toàn, an ninh trong hoạt động kinh doanh nhà hàng, học tập rèn luyện, nâng cao trình độ giao tiếp ngoại ngữ đặc biệt Anh văn các các ngoại ngữ khác.

Người lao động có thể làm việc trong các nhà hàng thuộc các khách sạn, khu resort, khu nghỉ dưỡng du lịch từ 1 đến 5 sao hoặc các nhà hàng độc lập với các vị trí từ nhân viên phục vụ trực tiếp, trưởng nhóm nghiệp vụ, trưởng ca và các vị trí khác trong nhà. Trong công việc có thể tiến hành độc lập hoặc phối hợp theo nhóm tùy theo yêu cầu cụ thể của công việc cũng như loại hình nhà hàng, loại hình phục vụ.

Để hành nghề người lao động phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe, có ngoại hình phù hợp, đủ kiến thức và hiểu biết chuyên môn, có khả năng giao tiếp ứng xử trong quá trình phục vụ, có đạo đức nghề nghiệp, có khả năng tổ chức và thực hiện các nhiệm vụ của nghề Nghiệp vụ nhà hàng.

3.2. Kiến thức

- Xác định được vị trí, vai trò của nhà hàng trong ngành Du lịch và đặc trưng của hoạt động nhà hàng, tác động của nó đối với kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường;
- Mô tả được cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong nhà hàng;
- Mô tả được mối liên hệ, hợp tác giữa các bộ phận trong nhà hàng;
- Mô tả được chức năng, nhiệm vụ của nhân viên tại các vị trí việc làm trong nhà hàng;
- Trình bày được các quy trình phục vụ tại các vị trí việc làm trong nhà hàng: phục vụ bàn, pha chế và phục vụ đồ uống, thu ngân, tiếp tân nhà hàng;
- Trình bày được quy trình nghiệp vụ tại vị trí Điều hành nhóm phục vụ;
- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu của các bộ phận trong nhà hàng và giải thích công dụng, cách sử dụng của chúng;
- Trình bày được nguyên tắc vệ sinh, an toàn – an ninh, phòng cháy, chữa cháy trong nhà hàng;

- Mô tả được nguyên nhân gây tai nạn, cháy nổ và biện pháp phòng ngừa trong nhà hàng;

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

3.3. Kỹ năng

- Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí việc làm phục vụ bàn, pha chế và phục vụ đồ uống, thu ngân, tiếp tân nhà hàng, điều hành nhóm phục vụ, theo tiêu chuẩn của nhà hàng;

- Sử dụng đúng và an toàn các loại trang thiết bị, dụng cụ nhà hàng;

- Xây dựng được kế hoạch làm việc trong ca; kế hoạch phân công nhân sự cần thiết trong ca làm việc;

- Điều hành được các công việc hàng ngày và quản lý thời gian làm việc hiệu quả;

- Giám sát, kiểm tra, đánh giá kết quả công việc đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn tại các bộ phận của nhà hàng;

- Làm được các loại mẫu biểu, báo cáo, văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của nhà hàng;

- Phân tích, đánh giá được kết quả làm việc của các bộ phận phụ trách; kiểm soát vật tư, hàng hóa;

- Thực hiện được báo cáo công việc, phát hiện thiếu sót và quản lý hàng hóa và tài chính trong ca làm việc;

- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

3.4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Chấp hành nghiêm túc nội quy, quy định của nhà hàng;

- Triển khai kế hoạch làm việc, khả năng tổ chức công việc;

- Thực hiện thao tác chính xác và đúng quy trình;

- Thực hiện vệ sinh và an toàn trong quá trình phục vụ;

- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn;

- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong khách sạn.

3.5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Phục vụ bàn;

- Pha chế và phục vụ thức uống;
- Thu ngân;
- Tiếp tân nhà hàng;
- Điều hành nhóm phục vụ.

3.6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Quản trị nhà hàng trình độ trung cấp có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành nghề hoặc trong nhóm ngành nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo.

III. TRÌNH ĐỘ ĐÀO TẠO: Sơ cấp

1. ĐỐI TƯỢNG TUYỂN SINH: +Nam/Nữ tuổi từ 18 trở lên.

+ Có trình độ văn hóa PTCS hoặc tương đương.

+ Có đủ sức khỏe để học tập

2. THỜI GIAN ĐÀO TẠO: 5 tháng

3. NỘI DUNG CHUẨN ĐẦU RA:

3.1 Kiến thức:

+ Xác định được vị trí, chức năng, nhiệm vụ chung của bộ phận phục vụ ăn uống;

+ Trình bày được các kiến thức chuyên môn về tổ chức, đón tiếp và phục vụ khách ăn uống tại các nhà hàng, khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống khác;

+ Nhận biết được các hình thức phục vụ: ăn theo thực đơn, chọn món, các loại tiệc. Các loại đồ uống pha chế: đồ uống không cồn, đồ uống có cồn, các hình thức phục vụ khác;

+ Thực hiện được kỹ thuật đặt bàn ăn và phục vụ các bữa ăn điểm tâm, trưa, tối, tiệc Âu, Á; cách phục vụ một số các loại đồ uống với món ăn;

+ Xác định chính xác được một số yêu cầu về chất lượng, vệ sinh, an toàn, an ninh, chu đáo và lịch sự trong quá trình phục vụ khách tại nhà hàng.

3.2 Kỹ năng:

+ Thực hiện được việc đón tiếp khách, tiếp nhận yêu cầu và thao tác phục vụ khách ăn uống trong môi trường một ca làm việc tại nhà hàng, khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống khác;

+ Thao tác đúng yêu cầu kỹ thuật trong việc đặt bàn ăn và phục vụ các bữa ăn điểm tâm, trưa, tối, tiệc Âu, Á; phục vụ một số các loại đồ uống với món ăn;

+ Phối hợp với các đồng nghiệp trong bộ phận để tổ chức đón tiếp khách, tiếp nhận yêu cầu về ăn uống của khách, chuyển yêu cầu của khách đến các bộ phận liên quan một cách chính xác và phục vụ khách các loại đồ uống, đồ ăn đúng quy trình phù hợp, đúng thời gian quy định và đảm bảo vệ sinh, an toàn.

+ Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ khách đảm bảo hài lòng khách hàng và cân đối quyền lợi của doanh nghiệp;

3.2. Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng tiếp nhận, ghi chép và chuyển thông tin theo yêu cầu của nghề Nghiệp vụ Nhà hàng;

- Biết được yêu cầu, tiêu chuẩn, kết quả đối với các vị trí công việc của bộ phận Nhà hàng và các công việc liên quan;

- Có khả năng tổ chức, thực hiện các nhiệm vụ của Nghiệp vụ Nhà hàng và chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc của mình.

3.4. Cơ hội việc làm:

Sau khi học xong (nếu đạt yêu cầu) người học có được các kiến thức và kỹ năng cần thiết để có thể đảm đương được các vị trí từ nhân viên phục vụ trực tiếp, trưởng nhóm nghiệp vụ và các vị trí khác trong nhà hàng tùy theo khả năng cá nhân và yêu cầu của công việc.

Ngoài ra học sinh còn có năng lực để theo học liên thông lên các bậc học cao hơn để phát triển kiến thức và kỹ năng nghề.

HIỆU TRƯỞNG

Th.S Nguyễn Thị Hồng Nhạn